



**MANUAL DE POLÍTICAS PARA
EL TRATAMIENTO DE DATOS
PERSONALES**

POLÍTICAS GENERALES

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Limitada, comprometida con la protección de tus datos personales. A través de esta política general informamos, de manera clara y transparente, qué información recopilamos, para qué fines la utilizamos, bajo qué bases estamos autorizados para su tratamiento, cómo la protegemos y cuáles son los derechos que tiene como titular.

1. IDENTIDAD Y DATOS DE CONTACTO DEL RESPONSABLE DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES:

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Limitada, con RUC 0691706710001, domiciliada en la provincia de Chimborazo, ciudad de Riobamba, en las calles Juan Larrea N.º 23-50 entre Veloz y Primera Constituyente (Matriz), teléfono 03 296 2706 ext. 100, es la responsable del tratamiento de tus datos personales.

Para asegurar el buen manejo y la protección de tus datos personales, la Cooperativa cuenta con un Delegado de Protección de Datos. Este es la persona encargada de supervisar que cumplamos con la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (LOPD) y con esta política.

Si necesitas comunicarte, puedes hacerlo a través del siguiente correo electrónico datospersonales@coopdaquilema.com.

2. DATOS QUE USAMOS Y SUS FINALIDADES

¿Qué categorías de datos utilizamos?	¿Qué datos utilizamos?	Finalidad (¿para qué usamos sus datos?)	Base legal (¿por qué estamos autorizados a tratar sus datos?)
Identificativos y de contacto	Nombre, cédula, dirección, teléfono, correo electrónico.	Identificarlo como socio o cliente; realizar el proceso de vinculación; abrir y administrar su cuenta; establecer canales de comunicación; enviar estados de cuenta, notificaciones y atender consultas, peticiones, quejas y reclamos.	Ejecución de contrato
Financieros y crediticios	Cuentas, ingresos, historial de pago, créditos, tarjetas	Evaluar solicitudes de crédito; analizar el comportamiento crediticio; gestionar obligaciones financieras; verificar información en burós de crédito y central de riesgos; cumplir normativa de la SEPS y UAFFE; prevenir fraudes.	Ejecución de contrato y obligación legal
Transaccionales	Movimientos en cuentas, transferencias, pagos	Procesar operaciones bancarias; supervisar actividades para seguridad financiera; elaborar reportes regulatorios atender requerimientos judiciales, administrativos, legales, tributarios y de los organismos de control.	Obligación legal
Biométricos	Huella digital, rasgos faciales, video vigilancia.	Verificar la identidad en transacciones; garantizar la seguridad en instalaciones; uso de imagen en campañas publicitarias cuando exista autorización.	Ejecución de contrato (identidad). Interés legítimo (videovigilancia). Consentimiento expreso (publicidad).
Datos de contacto para marketing	Teléfono, correo electrónico, redes sociales	Enviar promociones, campañas de fidelización y mercadeo; compartir información con terceros aliados para fines comerciales o alianzas estratégicas.	Consentimiento expreso
Datos de fuentes externas	Burós de crédito, registros públicos	Evaluar la solvencia financiera; verificar historial crediticio; apoyar el análisis del comportamiento crediticio.	Ejecución de contrato y obligación legal

La Cooperativa trata los datos personales solo para brindar sus servicios, cumplir la ley y mejorar la atención, garantizando siempre un uso seguro y conforme a la Ley de Protección de Datos Personales.

3. ORIGEN DE DATOS

Tus datos personales pueden recopilarse de las siguientes maneras:

- A través de la información que proporcionas de manera voluntaria como titular;
- Datos generados por el uso de nuestros productos y servicios
- Fuentes públicas o fuentes privadas autorizadas por la ley (por ejemplo, burós de crédito)
- Transferencia recibida de datos que cuente con el consentimiento del titular.
- Si los datos personales se recopilan de alguien que no sea el titular, se debe informar a este de la recopilación.

4. OTRAS FINALIDADES Y TRATAMIENTOS ULTERIORES

Además de las finalidades principales ya descritas, La Cooperativa podrá tratar sus datos en los siguientes escenarios:

a) Tratamiento de datos en sitios web

Cuando usted navega en nuestro portal institucional o en páginas enlazadas desde él, recolectamos información necesaria para:

- Prestar los servicios digitales ofrecidos.
- Mejorar la experiencia de navegación y seguridad.
- Permitir el acceso a servicios en línea de la Cooperativa.

b) Tratamiento de datos en aplicaciones móviles

Nuestras aplicaciones móviles pueden solicitar información básica con el fin de :

- Garantizar su correcto funcionamiento.
- Configurar permisos del dispositivo necesarios para el servicio.

En ningún caso se requerirá información catalogada como sensible sin su consentimiento.

c) Uso de cookies en plataformas digitales

Con el fin de garantizar una correcta administración de este sitio web y ofrecerle una experiencia de navegación más eficiente, utilizamos cookies que permiten:

- Recordar sus preferencias de navegación.
- Analizar patrones de uso de nuestro sitio web.
- Facilitar su acceso en futuras visitas.

El uso de cookies se informará al usuario, quien podrá aceptarlas o gestionarlas conforme a la normativa.

d) Tratamiento de datos mediante Videovigilancia

La Cooperativa cuenta con un circuito cerrado de televisión en cada una de sus agencias

donde los colaboradores, pasantes, clientes, socios y visitantes serán grabadas por las cámaras de seguridad. El circuito cerrado de televisión de La Cooperativa cuenta con diversos puntos de video vigilancia ubicados en el interior y exterior de las agencias a excepción en aquellas áreas en donde prime la intimidad de las personas.

Las finalidades de las grabaciones del circuito cerrado de televisión son:

- Garantizan la seguridad de los colaboradores, pasantes, clientes, socios y visitantes;
- Garantizan la seguridad de las instalaciones de la Cooperativa;
- Garantizan la seguridad de los bienes de la Cooperativa;
- Suministrar la información a los entes de control, así como a las autoridades de policía, judiciales y/o administrativas en virtud de un requerimiento legal.

e) Tratamiento de datos de manera presencial

En agencias, oficinas y demás puntos de atención de la Cooperativa tratamos sus datos personales para:

- Brindar atención al cliente.
- Gestionar productos y servicios financieros.
- Ejecutar procesos de inversión, ahorro, créditos y operaciones de caja.

En caso de que queramos usar sus datos para fines distintos a los informados en esta política, le comunicaremos de manera previa y clara la nueva finalidad, solicitando su consentimiento cuando sea necesario.

f) Tratamiento de datos de los empleados

En el marco de la relación laboral, la Cooperativa trata los datos personales de sus empleados para:

- Conocer de manera suficiente al empleado con quien se propone establecer la relación laboral;
- Establecimiento de canales de comunicación con los titulares de los datos personales. Controlar el acceso a las diferentes agencias así como a las áreas restringidas y establecer medidas de seguridad, incluyendo áreas de videovigilancia;
- Realización de procesos de selección, promoción, bienestar laboral, nómina, desempeño y competencias, inducción, entrenamiento, evaluación, formación, seguridad y salud en el trabajo y ambiente;
- Cumplimiento de obligaciones derivadas de contratos laborales ya sea de manera directa o a través de terceros como pago de salarios, prestaciones sociales, bonos, pago de beneficios y otros establecidos en el contrato laboral y normativa interna concordante;
- Controlar y documentar los activos de información asignados;
- Suministrar información a los entes de control como ministerio de trabajo así como a las autoridades de policía, judiciales y/o administrativas en virtud de un requerimiento legal;

- Asignación de contraseñas y usuarios en los diferentes sistemas de información, así como accesos físicos y registros en los relojes biométricos para el control de asistencia, firmas de acuerdos de confidencialidad no divulgación, tratamiento de datos, entre otros;
- Brindar apoyo y seguimiento a nivel de salud físico, mental y espiritual y;
- Otros que lo requieran;

g) Tratamiento de datos de los Proveedores

La Cooperativa trata los datos personales de sus proveedores con la finalidad de:

- Conocer de manera suficiente al proveedor con quien se propone establecer relaciones comerciales;
- Realizar la selección para participar como proveedor en los concursos de adquisición y servicios establecidos acorde al manual de proveedores;
- Elaboración de los documentos de soporte del servicio o producto contratado;
- Firmar acuerdos de confidencialidad y tratamiento de datos, no divulgación, entre otros;
- Establecimiento de canales de comunicación con los titulares de los datos personales;
- Suministrar la información a los entes de control, así como a las autoridades de policía, judiciales y/o administrativas en virtud de un requerimiento legal.

h) Tratamiento de Categorías Especiales de Datos

La Cooperativa solo procesará categorías especiales de datos (datos sensibles, datos de niños, niñas y adolescentes, datos de salud, datos de personas con discapacidad, datos de personas fallecidas a cargo del representante sucesorio, datos crediticios) cuando el interesado dé su consentimiento expreso para dicho procesamiento o cuando se aplique una de las siguientes condiciones:

- El procesamiento se relaciona con datos personales que ya han sido difundidos en medios públicos por el interesado.
- El procesamiento es necesario para el establecimiento, ejercicio o defensa de reclamaciones legales.
- El procesamiento es necesario para proteger los intereses vitales del interesado o de otra persona física cuando el interesado es física o legalmente incapaz de dar su consentimiento.
- Otras condiciones, incluidas las limitaciones, basadas en la legislación nacional relacionadas con el procesamiento de datos genéticos, datos biométricos o datos relacionados con la salud.

En cualquier situación en la que se deban procesar categorías especiales de datos, se deberá obtener la aprobación previa del Oficial de Protección de Datos Personales, y la base para el procesamiento se registra claramente con los datos personales en cuestión. Cuando se trate categorías especiales de datos, la cooperativa adoptará medidas de protección adicionales.

i) Tratamiento de datos de Menores de Edad

Los individuos menores de 15 años no pueden dar su consentimiento directamente para el procesamiento de sus datos personales para los servicios de la Cooperativa. Se debe solicitar el consentimiento de la persona que tiene la patria potestad sobre el individuo. Sin embargo, cabe señalar que cuando el tratamiento es lícito por otros motivos o cuando el tratamiento de los datos esté destinado a salvaguardar un interés público, no es necesario obtener el consentimiento del individuo o del titular de la patria potestad.

5. CONSENTIMIENTO Y AUTORIZACIÓN DEL USO DE DATOS PERSONALES.

Los datos personales serán obtenidos únicamente por medios lícitos y, en su caso, con el conocimiento y consentimiento de la persona interesada siempre que su manifestación de voluntad sea:

- Libre, es decir, cuando se encuentre exenta de vicios del consentimiento;
- Específica, en cuanto a la determinación concreta de los medios y fines del tratamiento;
- Informada, de modo que cumpla y efectivice el principio de transparencia;
- Inequívoca, de manera que el titular no presente dudas sobre el alcance de la autorización otorgada.

La Cooperativa procesará los datos personales de acuerdo con todas las leyes aplicables y las obligaciones contractuales aplicables. Es decir, no tratará datos personales salvo que se cumpla al menos uno de los siguientes requisitos:

- El titular ha dado su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales para uno o varios fines específicos.
- El procesamiento es necesario para la ejecución de un contrato en el que el interesado es parte o para dar respuesta a solicitudes del interesado antes de celebrar un contrato.
- El tratamiento es necesario para el cumplimiento de una obligación legal.
- El tratamiento es necesario para proteger intereses vitales del interesado o de otra persona física.
- El procesamiento es necesario para la realización de una tarea con interés público o en el ejercicio de la autoridad oficial conferida al Controlador de datos.
- El procesamiento es necesario para los fines de los intereses legítimos perseguidos por el Controlador de datos o por un tercero (excepto cuando dichos intereses sean anulados por los intereses o los derechos y libertades fundamentales del titular de datos, en particular cuando los datos pertenecen a menores de edad).

La autorización puede constar en un documento físico, electrónico o en cualquier otro formato que permita garantizar su posterior consulta, o mediante un mecanismo técnico o tecnológico idóneo mediante el cual se pueda concluir de manera inequívoca, que de no haberse surtido una conducta del Titular, los datos nunca hubieren sido recolectados y almacenados en la base de datos.

6. AUTORIZACIÓN DE USO DE IMAGEN, VOZ Y DATOS PERSONALES

Dentro de las actividades que realiza la Cooperativa en especial aquellas con fines de marketing, en las cuales participan terceros de quienes se puede capturar la imagen por video o fotografía. El área a cargo del tratamiento de los datos gestionará la autorización del titular para el uso de su imagen, garantizando su custodia.

Es importante mencionar que la imagen capturada a través del circuito cerrado de televisión no requerirá el consentimiento conforme a las finalidades detalladas en el apartado 4.d a excepción de los empleados quienes cuentan con la cobertura en los contratos firmados con la Cooperativa y en último caso aquellos quienes tienen implicaciones sobre derechos de autor, se deberá contar con el consentimiento del autor para hacer uso de ella.

7. CALIDAD DE LOS DATOS:

La cooperativa debe precautelar que los datos personales recolectados sean exactos verídicos y actualizados.

8. CONSECUENCIAS DE NO ENTREGAR DATOS O ENTREGARLOS ERRÓNEOS

- Si no entrega los datos solicitados, es posible que la Cooperativa no pueda abrir su cuenta, prestar ciertos servicios o cumplir con obligaciones legales.
- Si entrega datos erróneos o inexactos, podrían generarse inconvenientes en la prestación de los servicios, como rechazos de operaciones, imposibilidad de contactar al titular o incumplimiento de obligaciones legales.

9. DECISIONES AUTOMATIZADAS Y ELABORACIÓN DE PERFILES

Algunos procesos pueden incluir valoraciones automatizadas, como el análisis de riesgo crediticio o la detección de operaciones inusuales para prevenir fraude.

- Estas decisiones nunca se tomarán de forma completamente automática: siempre habrá la posibilidad de revisión humana.
- Usted tiene derecho a solicitar información sobre la lógica aplicada en estas valoraciones, así como a oponerse y pedir una revisión manual.

10. DERECHOS DEL TITULAR DE DATOS

- a. El titular de los datos personales tiene derecho a ser informado conforme los principios de lealtad y transparencia acerca del tratamiento de sus datos personales;
- b. El titular tiene derecho a conocer y a obtener, gratuitamente, del responsable de tratamiento acceso a todos sus datos personales y a la información detallada en el artículo precedente, sin necesidad de presentar justificación alguna. El responsable del tratamiento de datos personales deberá establecer métodos razonables que permitan el ejercicio de este derecho, el cual deberá ser atendido dentro del plazo establecido en la LOPDP;
- c. El titular tiene el derecho a obtener del responsable del tratamiento la

- rectificación y actualización de sus datos personales inexactos o incompletos;
- d. El titular tiene derecho a que el responsable del tratamiento suprima sus datos personales de acuerdo a lo establecido en la LOPDP;
- e. El titular tiene el derecho a oponerse o negarse al tratamiento de sus datos personales de acuerdo a lo establecido en la LOPDP;
- f. El titular tiene el derecho a recibir del responsable del tratamiento, sus datos personales en un formato compatible, actualizado, estructurado, común, interoperable y de lectura mecánica, preservando sus características; o a transmitirlos a otros responsables;
- g. El titular tiene el derecho a la suspensión del tratamiento de sus datos, en casos como impugnación de su exactitud, tratamiento ilícito o inadecuado, oposición legítima u otras necesidades justificadas. Esta suspensión protege al titular mientras se resuelven conflictos o se realiza la revisión correspondiente. Existen excepciones limitadas que permiten continuar el tratamiento como razones jurídicas, derechos de terceros o interés público, de acuerdo a lo establecido en la LOPD.
- h. El titular tiene derecho a no ser objeto de una decisión basada única o parcialmente en valoraciones automatizadas acorde a lo establecido en la LOPDP. Este derecho incluye a niñas, niños y adolescentes y;
- i. Las demás estipuladas en la LOPDP

Cuando los datos personales no se obtuvieren de forma directa del titular o fueren obtenidos de una fuente accesible al público, el titular deberá ser informado en el plazo establecido en la LOPDP o al momento de la primera comunicación con el titular, cualquiera de las dos circunstancias que ocurra primero. En el caso de la recepción de datos personales para procesos como transferencias internas, externas y referencias personales el interesado asumirá la responsabilidad de dicha información otorgada a la Cooperativa; esto no exceptúa que no se informe del tratamiento de sus datos personales por medio de correo electrónico o a través del interesado quien otorgó dicha información.

Para ejercer tus derechos escribe a: **datospersonales@coopdaquilema.com** o acceda a nuestro formulario en línea.

11. POLÍTICAS, PROCESOS Y DATOS

Se establecerán políticas y procedimientos a fin de garantizar que los datos estén protegidos, gobernados, gestionados y utilizados de manera efectiva en línea con la estrategia de la Entidad. Esto cubre desafíos tecnológicos, notificación de incumplimiento de dichas políticas y la correcta transferencia de datos internacionales y de terceros.

12. COMUNICACIÓN, FORMACIÓN Y CONCIENTIZACIÓN

Para la Cooperativa es muy importante tener actualizados a los colaboradores, pasantes, clientes y socios acerca de las disposiciones y reglamentación relacionada con la protección de los datos personales, para ello se utilizarán mecanismos como:

- Capacitaciones

- Difusión de material en imagen y video por medios digitales (redes sociales)
- Campañas de concientización
- Elaboración de material publicitario

13. SEGURIDAD DE LOS DATOS

La Cooperativa adoptará medidas necesarias para garantizar la seguridad de los datos personales. Incluye la prevención de la pérdida o daño, la alteración, acceso o tratamiento no autorizado, y otros riesgos a los que pueda estar expuesto por la acción del hombre o del medio físico o natural. A continuación, se proporciona un resumen de las medidas de seguridad relacionadas con los datos personales:

- Impedir que personas no autorizadas accedan a los sistemas de procesamiento de datos personales;
- Impedir que las personas con derecho a utilizar un sistema de tratamiento de datos accedan a datos personales más allá de sus necesidades y autorizaciones;
- Asegurar de que los datos personales durante su transmisión no puedan leerse, copiarse, modificarse o eliminarse sin autorización;
- Asegúrese de que existan registros de acceso para establecer, por quién, los datos personales fueron ingresados, modificados o eliminados de un sistema de procesamiento de datos;
- Garantizar que los datos personales estén protegidos contra la destrucción o pérdida no deseada;
- Notificar en caso de existir una vulneración de la seguridad de datos personales, debidamente evidenciada a la Autoridad de Protección de Datos Personales y la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones de acuerdo a los términos y plazos establecidos en la LOPDP;
- Notificar la vulneración de seguridad de datos personales debidamente evidenciada, al titular cuando conlleve un riesgo a sus derechos y libertades individuales, dentro de los términos y plazos establecidos en la LOPDP;
- Garantizar que los datos personales recopilados para diferentes propósitos puedan y sean tratados por separado;
- Garantizar que los datos personales no se conserven más tiempo del necesario;
- Exigir a los proveedores de servicios que la Cooperativa contrate, medidas físicas, técnicas y organizativas para garantizar la seguridad de los datos personales. Incluye la prevención de la pérdida o daño, la alteración, acceso o tratamiento no autorizado, y otros riesgos a los que pueda estar expuesto por la acción del hombre o del medio físico o natural en relación con los cuales dichos proveedores actúen como encargados.

14. TRANSFERENCIA DE DATOS

La Cooperativa puede transferir datos personales a destinatarios internos o terceros ubicados en otro país donde se reconoce que ese país tiene un nivel adecuado de protección legal para los derechos y libertades de los interesados relevantes. Cuando sea necesario realizar transferencias a países que carezcan de un nivel adecuado de protección legal, deberán realizarse de conformidad con un mecanismo de transferencia aprobado y conforme a lo determinado por la Autoridad de protección de

Datos Personales.

La Cooperativa podrá transferir datos personales cuando se aplique uno de los escenarios :

- a. El titular de los datos ha dado su consentimiento a la transferencia propuesta.
- b. La transferencia es necesaria para la ejecución de un contrato con el interesado por parte del Responsable, Encargado de Protección de Datos o por un tercero.
- c. La transferencia es necesaria para el establecimiento, ejercicio o defensa de reclamaciones legales.
- d. La transferencia es necesaria para proteger los intereses vitales del interesado.

Además, a fin de garantizar la disponibilidad de los servicios la Cooperativa cuenta con servicios desplegadas en nubes internacionales precautelando que cumplan con los mecanismos de seguridad y protección de datos personales por lo que se transfieren la información considerada más importante incluyendo datos personales a estos sitios alternos y de procesamiento de información desplegada.

En caso de transferencias internacionales, exigimos que el receptor garantice un nivel adecuado de protección conforme a la LOPDP.

15. CONSERVACIÓN DE LOS DATOS

Para garantizar un procesamiento justo, la Cooperativa no conservará los datos personales durante más tiempo del necesario en relación con los fines. Esto considera los fines legales establecidos en la normativa tributaria vigente y en el Art.s para los que se recopilaban originalmente o para los que se procesaron posteriormente 225 del Código Orgánico Monetario y Financiero (15años), en lo que respecta a archivo de la información. Todos los datos personales deben eliminarse o destruirse lo antes posible cuando se haya confirmado que ya no es necesario conservarlos. Los datos anonimizados podrán ser conservados durante un tiempo indeterminado para fines específicos de análisis de datos en relación a mejoras de los servicios ofrecidos.

16. DE LA ATENCIÓN DE CONSULTAS Y/O RECLAMOS

Las Consultas y/o reclamos serán atendidas por la Cooperativa a través de los diferentes canales y procedimientos interno-establecidos en coordinación con el Oficial de Protección de Datos Personales.

La gestión será mediante solicitud del Titular incluyendo al menos la siguiente información:

- Nombres completos y apellidos
- Número de cédula/pasaporte o RUC
- Datos de contacto(Dirección, Teléfono o correo electrónico)
- Motivos que dan lugar al reclamo con la descripción del derecho que se desea ejercer(acceso a la información, actualizar, revocar, eliminar, etc.)

Se llevará a cabo una investigación de la denuncia en la medida en que sea apropiado

en función de los méritos del caso específico y de acuerdo con el marco normativo vigente. El Oficial de Protección de Datos informará al interesado el resultado de la reclamación en el plazo establecido en la LOPDP.

No se cobrará ninguna tarifa administrativa por considerar y/o cumplir con dicha solicitud, a menos que se considere que la solicitud es innecesaria o de naturaleza excesiva.

Los interesados podrán presentar sus reclamos y/o acceder a sus derechos, a través de los siguientes canales:

- Correo: datospersonales@coopdaquilema.com
- Teléfono: 032962706 ext. 188
- De manera presencial en cualquiera de las agencias a nivel nacional
- Derivadas de la Unidad de Atención al Socio/Cliente, y
- Mediante nuestro sitio web en www.coopdaquilema.com.

12. CAMBIOS EN ESTA POLÍTICA

La Cooperativa podrá actualizar la presente Política de Protección de Datos Personales cuando sea necesario. Cualquier modificación será comunicada oportunamente a través de nuestra página web y por los medios institucionales habilitados.

Fecha de revisión 18 de Diciembre del 2025.

**“Haré de ti una gran nación,
y te bendeciré.”**

Génesis 12:2

RIOBAMBA - QUITO - GUAYAQUIL - SANTO DOMINGO - LA LIBERTAD - GUAMOTE - ALAUSÍ - MACHALA
- CAÑAR - AMBATO - LATACUNGA - GUARANDA - CUENCA - DURÁN - MILAGRO

www.coopdaquilema.com |     | PBX: ☎032 962 706 📞0990311440